

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กร  
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม<sup>1</sup>

The relationships between quality of work life and Organizational  
commitment of Bangkok Bank Public Company Limited.

ชิตชนก พรหมชนะ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษารูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม (2) เพื่อศึกษารูปแบบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม ในการศึกษานี้ได้เลือกกลุ่มของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม จำนวน 400 คนวิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและหาค่าความสัมพันธ์ในรูปแบบสมการเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิของพนักงานหรือธรรมเนียมในองค์กร และ อยู่ในระดับดี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน ตามลำดับ

2. ความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาอยู่ในระดับดี 2 ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานกับความผูกพันในองค์กรและด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับความผูกพันในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ส่วนด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม มีระดับ

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความสัมพันธ์ปานกลาง ในส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความสอดคล้องกับความผูกพันในองค์กร และด้านสิทธิของพนักงานหรือธรรมเนียมในองค์กร มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ และในส่วนของด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความผูกพันในองค์กรได้ดีที่สุด คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ:** ความผูกพันในองค์กร,คุณภาพชีวิตการทำงาน

## Abstract

The purpose of this study were 1) To examine a format of the quality of work life of Bangkok Bank's Staff. 2) To examine a format of the employees engagement 3) To examine the relationship between Quality of work life with Employee engagement. A sample was selected from Bangkok Bank Head Office's staff, 400 cases were included as sample by 2 variable is quality of work life of Bangkok Bank Staff or "The quality of work life" The researcher used Walton's theory. The researcher used Walton's theory , By the Quality of work life of Walton's framework to assessment the quality of work life, that are according and cover all of task for the bank's staff. There are 8 parts including of Adequate and equitable of compensation, secured working environment, long tern career development, a staff authority or organization's constitution , work life balance and implication for social's benefit for the independent variable is the employees engagement. "Employee Engagement" the researcher used Steer's Theory include a reliability and acceptance of the organization's goal and value, a willingness of benefit for a organization and a demand of a organization's membership. On the behalf on instrumentation is questionnaire. Consists of 3 parts, it is Personality information, work life information and engagement information. The data was analyzed using by frequency, percentage, average, standard deviation, coefficient and multiple Regression analysis, the results of the study were as follows.

1. Quality of work life was statistically at 4.13, by considering was found that a parts are in high level. Are the implication for social's benefit, work life balance, adequate and equitable of compensation, a staff authority or organization's constitution. And 4 good level

are the secured working environment, long term career development, social Integration or team work and opportunity to have a skill and qualifications.

2. Employee Engagement was statistically at 4.01, by considering it was found that 1 part is the high level it is a reliability and acceptance of organization's goal and value. After that there would be a willingness of benefit for organization's and demand of organization's membership.

3. The results of hypothesis it was found that the quality of work life is correlated in the same direction of statistically 0.01. In the part of long term career development, opportunity to have a skill and qualification, employees engagement and social integration or teamwork are high correlated. In the part of compensation is moderate. In the part of the secured working environment and organization's constitution are quite low. And the part of work life balance and social benefit are below.

4. Between the relation of quality of work life with employees engagement. To consider the best of power of the independent variable to forecast the employee engagement is long term career development, opportunity to have a skill and qualification, adequate and equitable of compensation and work life balance was statistically significant at 0.05

**Keywords:** The relationships between quality of work life and Organizational commitment.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมยุคปัจจุบัน องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และมองว่าคนเป็นทรัพยากร องค์การจึงต้องดูแลเอาใจใส่ เพราะคนมีชีวิตจิตใจ ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันและอนาคตจึงได้รับความสนใจและมีความสำคัญเพิ่มขึ้นโดยลำดับ องค์การต่างๆพยายามหาวิธีดึงดูดคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ส่งเสริมและพัฒนาความรู้และศักยภาพให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ดูแลเอาใจใส่ให้พนักงานมีความสุขทั้งกายและใจและอยู่กับองค์การให้นานที่สุดเพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับองค์การต่อไป (แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ., 2559, หน้า 4) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักใคร่และจิตใจของคนที่ทำงานและให้ความสำคัญกับคน โดยถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างหนึ่งขององค์การ ซึ่งถ้าบุคคลในแต่ละองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็ทำให้การผลิตมีคุณภาพ ผลผลิตเพิ่มขึ้น รวมไปถึงการปรับปรุงการให้บริการ การบริหารผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจของพนักงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์การ

องค์การต่างๆต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการพัฒนาของเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญๆในองค์การ เช่น โครงสร้าง การจัดการและขั้นตอนการทำงานที่ต้องการความรวดเร็ว และมีคุณภาพ เพื่อความอยู่รอดขององค์การ จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้รับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ ในส่วนของธนาคารพาณิชย์เองก็ได้มีการปรับตัวและมีความพร้อมรับมือ

ต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจนี้ ในธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะมีการแข่งขันกันรุนแรงมากยิ่งขึ้น เพราะธนาคารแต่ละแห่งต่างก็ตั้งเป้าหมายที่จะทำส่วนแบ่งการตลาดให้มากที่สุด เพื่อดึงรายได้เข้าธนาคาร อีกทั้งยังมีธนาคารต่างประเทศเข้ามาตั้งสาขาในประเทศไทย ยิ่งทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยได้รับผลกระทบจากการแข่งขันที่มีมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลถึงตัวพนักงานธนาคารที่ต้องทำงานหนักขึ้นและเหนื่อยมากยิ่งขึ้น เพราะต้องเจอกับปริมาณงานที่หนัก และเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการลดสาขาของธนาคารแต่ละแห่งลง การยุบและรวมของหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งเป็นการเพิ่มปริมาณงานที่รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น การแข่งขันในการทำกำไรให้เพิ่มขึ้น การขยายฐานลูกค้า การขยายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อีกทั้งต้องทำผลงานให้ได้ตามเป้าหมายต่างๆ มากขึ้น พนักงานหลายคนอาจจะเริ่มมองถึงความไม่คุ้มค่ากับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น จากผลกระทบการแข่งขันเชิงธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทยที่เพิ่มความรุนแรงนั้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ไทยทุกแห่งต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรับมือกับการแข่งขันได้

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันเชิงธุรกิจดังที่กล่าวมาและได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะตามมาในอนาคต ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารกรุงเทพ สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ พนักงานทุกคนต้องทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจในการทำงานของตน ที่อาจจะมีปริมาณงานและความรับผิดชอบที่มากขึ้น อาจจะมีผลให้พนักงานเกิดความเครียด ไม่มีความสุข ไม่มีสมาธิในการทำงาน ผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า ความรู้สึกไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน ด้วยเหตุนี้จึงอาจทำให้พนักงานไม่อยากอยู่ร่วมกับองค์กรก็ได้

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยเชื่อว่าเมื่อได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม จะทำให้ทราบถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรได้เด่นชัดขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนานโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กร

## คำถามในการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และอย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม
2. เพื่อศึกษารูปแบบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีสลม

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้เกิดขึ้นและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่นๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “humanization of work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “quality of work life” หรือ “quality of working life” ซึ่งเป็นความหมายเดียวกันกับ “improvement of working condition” ใช้ในประเทศฝรั่งเศส หรือ “workers-protection” ใช้ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และ “working environment” ใช้ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Hatarakigai” ใช้ในประเทศญี่ปุ่น

แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาสในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญ ต่อองค์กร หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ก็จะส่งผลให้บุคลากร เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ติดต่อกันจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรตามที่ได้ตั้งไว้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

Walton (1975 อ้างถึงใน พิสิฐฐ วงศ์นากนกร, 2549, หน้า 11) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้าง ไม่ใช่แค่กำหนดเวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือไม่ใช่แค่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

Delamotte and Takezawa, 1984 (อ้างถึงใน จริญญาพรธณ แก้วสุวรรณ, 2555, หน้า 11) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายมิติ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายกว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน อันได้แก่ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ประโยชน์ตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ทั้งหมดนี้มีผลต่อความพึงพอใจ และจะเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายแคบหมายถึง ผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงานซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานแต่ละคนควรได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพการทำงานตามความเหมาะสมของแต่ละคน ซึ่งรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน และการมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมตัดสินใจในสิ่งที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของตนเองด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในมิติที่ให้ความสำคัญถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงานซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการหรือแนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างเป็นประชาธิปไตยเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

Allen and Myer, 1990 (อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552, หน้า 162) ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การ โดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้ง (golden handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์การ

Becker (อ้างถึงใน ชวนชม กิจพันธ์, 2540, หน้า 14) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้อง สัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ (องค์การ) และสิ่งที่ลงทุนเรียกว่า side-bet เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้วบุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้นระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

Steers 1991, (อ้างถึงใน ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์, 2555, หน้า 35) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งมีคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เพื่อเป็นสมาชิกภาพของโครงการต่อไป

เมื่อพิจารณาจากการให้ความหมายและนิยามความผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการที่ยกมานี้ อาจสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องหลายมิติ มีการจำแนกความหมายออกเป็น 2 ด้าน คือด้านพฤติกรรม และทัศนคติ

องค์ประกอบของความผูกพันขององค์การ

Sheldon, 1971 (อ้างถึงใน พิซิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552, หน้า 195) พบว่าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการทำงานในองค์การ อายุ เพศ ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

- 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้ได้ประกอบอาชีพ
- 2) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน
- 3) การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Allen and Meyer, 1990 (อ้างถึงใน พิซิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552, หน้า 191) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยทั่วไปแล้วความผูกพันต่อองค์การจะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวระหว่างพนักงานกับองค์การ ช่วยให้พนักงานมีความจงรักภักดีและยังคงอยู่กับองค์การ แต่หากพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า สิ่งยึดเหนี่ยวที่ว่านี้อาจจะไม่ได้ปรากฏในรูปแบบเดียวกัน กล่าวคือ การที่พนักงานมีความผูกพันด้านจิตใจเป็นผลมาจากพนักงานมีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ อาจเป็นได้ว่าพวกเขาจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์การและในขณะที่พนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานก็เพราะว่าพนักงานรู้สึกว่าจะควรจะอยู่ในองค์การ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

Jannie Catherine De Lacy, 2009 (อ้างถึงใน เลิศชัย สุธรรมานนท์, 2560, หน้า 177-178) พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับผู้นำมีความสำคัญยิ่งต่อความผูกพันในองค์การ ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดในความผูกพันกับองค์การ ซึ่งส่งผลต่อไปให้บุคลากรนั้นมีความยึดมั่นในพันธะสัญญา มีผลให้มีความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์การและเป็นผู้ที่มีความทุ่มเทในการสร้างผลงานอย่างชัดเจน อีกนัยหนึ่งภาวะผู้นำมีผลต่อบุคคลจะเกิดคำมั่นสัญญาและคิดที่จะอยู่กับองค์การได้โดยตรงอีกด้วย

William, H. Macey et al. (2009) ได้ศึกษาปัจจัยที่กว้างขวางกว่าและการส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การที่มีขอบข่ายการศึกษาที่วัดด้วยมิติที่แตกต่างออกไป โดยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของความผูกพันกับองค์การ ประกอบด้วย 4 กลุ่มคือ

1. กลุ่มขีดความสามารถ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่สอดคล้องกับเป้าหมายทิศทางขององค์การ และความอิสระในการใช้ความสามารถที่มีอยู่
2. กลุ่มการจูงใจ ประกอบด้วยความท้าทายในงาน และโอกาสความก้าวหน้า
3. กลุ่มเสรีภาพในการแสดงออก เกิดจากความรู้สึกเชื่อถือ ความรู้สึกปลอดภัยในการแสดงออกในสิ่งที่ตนเองคิดและต้องการ
4. กลุ่มกลยุทธ์ หมายถึง ขีดความสามารถทางกลยุทธ์ขององค์การ มีความสอดคล้องกับประโยชน์ที่บุคลากรพบเห็น อีกครั้งวัฒนธรรมองค์การก็ต้องมีความสอดคล้องกับบุคลากรด้วยเช่นกัน

ปัจจัยสร้างความผูกพันข้างต้นส่งผลให้เกิดความผูกพันของตัวบุคลากรเอง ซึ่งวัดได้จากความรู้สึกให้ความสำคัญกับความเร่งด่วนของงาน มุ่งเน้นในจุดสำคัญ ขยัน มุ่งมั่น โดยที่รู้สึกมีความสุขกับความรู้สึกนั้น ความรู้สึกข้างต้นทำให้พนักงานแสดงออกในการทำงานด้วยการริเริ่ม ลงมือทำก่อนด้วยความมุ่งมั่นขยัน

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการทำงานดังกล่าวส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นทั้ง 2 ด้าน คือ

1. ผลงานที่จับต้องได้คือผลสำเร็จของงานและประสิทธิภาพที่สูงขึ้น
2. ผลงานที่จับต้องไม่ได้โดยตรงรับรู้ได้ จากการที่พนักงานจะมีความศรัทธาใน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะให้ความหมายในด้านพฤติกรรมตามทัศนะของ Steers เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากว่าความหมายตามทัศนะของ Steers นั้น มีความหมายที่ครอบคลุมพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เพื่อเป็นสมาชิกภาพของโครงการต่อไป

### ระเบียบวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สยาม โดยผู้วิจัยจะใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ Yamane (1967) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 ตัวอย่างและเพื่อป้องกันความผิดพลาดจึงได้สำรองกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 400 คนโดยมีสมการเพื่อใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย

- e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง  
N = ขนาดของประชากร  
n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการออกแบบแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งส่วนหนึ่งได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมรวมถึงได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยทางผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนเพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวล

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดแบบให้เลือกตอบคำตอบเดียว(CheckList)

ส่วนที่2เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจำนวน 8 ด้าน โดยมีจำนวนข้อ 40โดยเป็น โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ



ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 3 ด้าน โดยมีจำนวนข้อ 25 โดยเป็น โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแจกแจงความถี่ของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอายุงาน และรายได้ ของกลุ่มตัวอย่างรวมถึงคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กร

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ด้วยสถิติต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Analyzes) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับตัวแปรตาม คือ ความผูกพันในองค์กร และใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation Coefficient) เพื่อคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.2 การสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวพยากรณ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิง (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สุ่มจำนวน 400 คนนั้น สามารถสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา รวมถึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยอื่นๆ ในอนาคตดังนี้

### ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร

ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยกับความผูกพันในองค์กรโดยรวม พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรโดยรวม พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานกับความผูกพันในองค์กรโดยรวมพบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันกับความผูกพันในองค์กรโดยรวม พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านสิทธิของพนักงาน/ธรรมเนียมในองค์กรกับความผูกพันในองค์กรโดยรวม พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวกับความผูกพันในองค์กรโดยรวมพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับต่ำ

ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมกับความผูกพันในองค์กรโดยรวมพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับต่ำ

#### ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร เรียงลำดับการส่งผลจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตามลำดับดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผล Multiple Regression Analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-.287	.272		-1.054	.293
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทน ในการทำงานที่เพียงพอและ ยุติธรรม	.177	.070	.133	2.544*	.011
2. ด้านสภาพแวดล้อมการ ทำงานที่ดีมีความปลอดภัย	.031	.073	.023	.419	.675
3. ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในการทำงาน	.276	.037	.331	7.406*	.000
4. ด้านโอกาสในการพัฒนา ความรู้ ความสามารถของ พนักงาน	.400	.038	.434	10.591*	.000
5. ด้านการบูรณาการทาง สังคมหรือการทำงานร่วมกัน	.041	.031	.043	1.328	.185

6. ด้านสิทธิของพนักงานหรือ ธรรมเนียมในองค์กร	.011	.080	.008	.132	.895
7. ด้านความสมดุลระหว่างงาน กับชีวิตส่วนตัว	.089	.045	.075	2.002*	.046
8. ด้านความเกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	.038	.048	.034	.794	.428

---


$$R = .0.793, \text{ Adjusted } R^2 = 0.622, \text{ SEE} = .236, F = 83.069, \text{ Sig.} = 0.000$$


---

### อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สีลม โดยภาพรวม เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิของพนักงานหรือธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีข้อที่นำมาอภิปราย ดังนี้

ด้านการได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความเป็นอยู่ของพนักงานขึ้นอยู่กับรายได้ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร พนักงานรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ เนื่องจากมีการขึ้นเงินเดือนทุกปี เงินโบนัส 2 งวดต่อปี เงินช่วยเหลือพนักงานจากธนาคาร เบี้ยขยันที่เพิ่มกับเงินเดือนเมื่อผลประเมินได้ A รวมทั้งพนักงานของธนาคารส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งระดับการศึกษาจะเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดอัตราเงินเดือน โอกาสก้าวหน้าในงาน รายได้และสวัสดิการอื่นๆ ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับที่ดีมาก

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย เนื่องจากธนาคารมีการจัดผังโต๊ะทำงานที่เป็นระเบียบ นอกจากนี้ยังมีแสงสว่างที่เพียงพอสะอาดปลอดโปร่งและมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน อาคาร สถานที่ทำงาน ห้องน้ำสะอาด และมีการรักษาความปลอดภัยอย่างแน่นหนา

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นโดยการมีทุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ทั้งธนาคารและผู้บังคับบัญชายังให้การสนับสนุนพนักงานในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงานด้วยการส่งไปอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาตนเอง พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานเนื่องจากเหตุการณ์วิกฤตการณ์ต้มยำกุ้งในปี 2540 ธนาคารกรุงเทพไม่ปลดพนักงานออกเลยจึงทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในธนาคารและรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เนื่องจาก ธนาคารกรุงเทพ มีการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานภายในใหม่ เพื่อที่จะได้รับมือกับสภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อเป็นการพัฒนาองค์การให้ดียิ่งขึ้น จึงทำให้พนักงาน มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ ความรับผิดชอบแทนกันได้ หากเกิดกรณีพนักงานไม่มาปฏิบัติงาน พนักงานอีกคนก็สามารถทำงานแทนได้ การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับดี อาจเนื่องมาจาก บรรยากาศในการทำงานดี พนักงานมีปฏิสัมพันธ์การระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานในทางที่ดี คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่องานมีปัญหา

ด้านสิทธิของพนักงานหรือธรรมเนียมในองค์การอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญและยุติธรรมในการทำงานที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และธนาคารมีการสอบถามความคิดเห็นเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การที่ธนาคารจัดให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์สัปดาห์ละ 2 วัน การลาป่วยลากิจ 15 วันต่อปี นอกจากนี้ยังมีวันลาพักผ่อน เช่นอายุงานครึ่งปี รายได้ 7 วัน อายุงาน 1 ถึง 4 ปี ลาได้ 10 วัน อายุงาน 5 ปี ลาได้ 15 วัน เป็นต้น จึงทำให้พนักงานมีเวลาในการพักผ่อน การให้เวลาแก่ครอบครัว รวมทั้งยังสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆได้ โดยการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต จึงส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับดีมาก

ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ธนาคารได้มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะชนอย่างสม่ำเสมอ เช่นการปลูกป่าชายเลน การจัดกิจกรรมสนับสนุนการให้กับผู้พิการทางสมองโดยขออาสาสมัครให้พนักงานเป็นที่เลี้ยงและดูแลในการทำกิจกรรม เป็นต้น การที่พนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การจากการทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์เพื่อชุมชนและสังคมประเทศ พนักงานทุกคนล้วนต้องการให้คนอื่นเห็นตนเป็นคนที่มีคุณค่าการที่คนเห็นว่าตนมีคุณค่าในการทำประโยชน์ให้กับสังคม ไม่ว่าจะผ่านหน่วยงานหรือองค์การใดพนักงานก็จะมีความสุขและมีแรงกำลังในการทำสิ่งต่างๆต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

1. องค์การควรมีนโยบายและให้ความเอาใจใส่ในคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในทุกๆด้าน เพราะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการปรับปรุงนโยบายที่ดีมีประโยชน์ต่อพนักงานเสริมสร้างให้พนักงานทุกคนรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในความเป็นเจ้าขององค์การร่วมกันให้มากขึ้น

2. ธนาคารควรมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยกับความผูกพันในองค์การ และด้านสิทธิของพนักงานหรือธรรมเนียมในองค์การให้เพิ่มมากขึ้น โดยธนาคารควรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และให้ความสำคัญและยุติธรรมในที่ทำงานมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาหลายๆ ประเภทกิจการกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อความหลากหลายเพื่อผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้เห็นความตระหนักเรื่องความผูกพันในการทำงานได้ครอบคลุมมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตในการวิจัยอยู่ในสำนักงานใหญ่ สีสลม ดังนั้นควรทำการวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับมีคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ในการสร้างระบบการจัดการที่เหมาะสมแก่องค์กรต่อไป
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่คาดว่าจะสามารถร่วมอธิบายคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เช่น ความสามารถในการทำงาน การปรับเปลี่ยนนโยบาย หรือความพึงพอใจในงาน เป็นต้น
3. ควรศึกษาถึงตัวแปรที่เป็นข้อมูลทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อทำการขยายผลเพิ่มเติม ความศรัทธาในอาชีพ อุทิศตนจากสถาบันการศึกษา วัฒนธรรมขององค์กร บรรยากาศในการทำงาน รวมถึงการศึกษาการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการสร้างเสริม สร้างทัศนคติที่ดีในการอุทิศตนให้แก่การปฏิบัติงาน และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย
4. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอื่นๆว่ามีรูปแบบแตกต่างกันหรือไม่ และมีลักษณะเดียวกันหรือไม่อย่างไร เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ในการสร้างระบบการจัดการที่เหมาะสมแก่องค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กาญจนา บุญเพลิง. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร*.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- การเกิด อนันต์นาวิณุสรณ์. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวิทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไทย*.ดุชนิพนธ์ปริญญาดุชนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2559). *การจัดการทุนมนุษย์*.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑาพร กบิลพัฒน์. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชญานิศ นิลแจ้ง. (2550). *การศึกษา การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง*.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2535). *พฤติกรรมองค์กร*.กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- นริยทร ประจักษ์ธีรนนท์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความทุ่มเทในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา*.วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกัน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)*.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ผกามาศ กรรณโณ. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัทนำเข้า-ส่งออก*.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. (2552). *ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร*.กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- พิสิฐฐ วงศ์นากนาก. (2549). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1*.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- มณฑิกานต์ สุขขวัญ. (2559). *อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันกับองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มาลินี คำเครือ. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เลิศชัย สุธรรมมานนท์. (2560). *กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อองค์กรยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพโรจน์ สุมามอญ. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาการเปลี่ยนอาชีพของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเด้นซ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารพัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุดาร์ตน์ ครุฑสีก. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อนิรุจน์ มั่งคั่ง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารีย์ เพ็ชรรัตน์. (2541). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

#### ภาษาอังกฤษ

- Dessler, G. 1997. *Human Resource Management*. 7<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International.
- Huse, E. F. and Cummings T. G. 1985. *Organization Development and Change*. Minnesota: West Publishing Corp.
- Macey, H. William, Schneider Benjamin, M. Karen, and Young, A. Scott. (2009). *Employee Engagement*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative to the organizations. Commitment to the organizations. *Journal of Occupational Psychology*.63,1-18.

Walton, R. E. 1973. "Quality of Working Life: What is it?." *Sloan Management Review*. 15. 1: 11-12.